

**Public cible :**  
un groupe de GCA

**Pré-requis :**

**Modalités pratiques**  
Durée : 2 jours

**Calendrier - Lieux -  
Modalités d'accès :**  
Planification sur le site  
EGOC [Sessions à venir]  
Nous contacter pour suivi  
des programmations et des  
planning sur [www.egoc.org](http://www.egoc.org)

**Programmation :**  
Chantiers locaux

**TARIF / COÛT STAGIAIRE**  
:  
€

**Modalités animation :**  
Présentiel

**Intervenant :**  
NIVOLLE Catherine

**Effectif :**

# Gérer un appel sortant sur RDV

MAJ : Vendredi 25 avril 2025

## Objectifs professionnels :

Renforcer sa posture professionnelle lors d'un entretien en appel sortant sur RDV

## Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Savoir mener un entretien en appel sortant sur RDV : maîtriser la démarche et les méthodes
- Adopter une posture professionnelle adaptée selon les situations rencontrées : écoute, empathie, éléments de langage
- Savoir s'affirmer en situation complexe
- Différer une réponse
- Gérer ses émotions

## Contenu :

### Séquence 1 : « Les enjeux de la relation de service »

- Les avantages du contact direct à l'allocataire
- La valeur ajoutée de la pro activité
- Les attentes de l'allocataire : état d'esprit, niveau d'exigence, besoin de reconnaissance, perception du niveau de la réponse apportée (complète, incomplète)

### Séquence 2 : « La conduite d'un appel sortant sur RDV »

- Les préalables : disponibilité, présentation, sourire dans la voix
- Présentation du professionnel et du contexte d'appel
- Déroulement de l'entretien : méthodologie et progression
- La maîtrise du temps : une opportunité d'efficacité plus qu'une contrainte
- Maîtriser la conduite de l'échange : recentrer, rassurer, expliquer, savoir différer une réponse et proposer un rappel
- Conclure l'entretien : synthétiser en rappelant les temps forts de l'entretien et les suites éventuelles qui en découlent pour l'allocataire
- 

### Séquence 3 : « Pratiques spécifiques »

- Mesurer l'impact du para verbal dans la relation
- L'écoute active : ne pas interrompre, reformuler et questionner, faire préciser
- Gagner en assertivité : méthodes et outils pour recentrer l'entretien avec diplomatie, faire patienter

- Promotion des télé procédures : savoir argumenter en donnant du sens pour l'allocataire

- Mettre fin à l'échange, savoir conclure en situation délicate
- Mettre à profit l'échange pour faire le tour du dossier, aller au-delà du besoin 1<sup>er</sup> : expliquer, valoriser cette démarche pour la gestion du dossier

#### **Séquence 4** : « La gestion des émotions »

- Identifier les situations les plus impactantes émotionnellement
- Gérer la charge mentale
- Garder une posture neutre en toute circonstance
- Prendre du recul et relativiser

---

#### **Méthodes mobilisées :**

---

#### **Modalités d'évaluation et de validation :**

**Evaluation en amont** : sous forme d'un questionnaire ou d'un entretien avec le formateur pour valider les prérequis, d'évaluer les besoins spécifiques et de déterminer le niveau de connaissances

**Evaluation au cours de la formation** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic

**Evaluation à chaud** : à l'issue de la formation, un bilan oral et une évaluation écrite permettront d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux

**Evaluation à froid** : réalisée avec un outil interne Caf

**Attestation de suivi** : Feuille de présence

**Attestation de participation** mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation

---

#### **Accessibilité :**

Nos formations sont accessibles à tous les agents Caf. Pour toutes personnes en situation



de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les modalités d'accès à la formation et de nous transmettre tout document nécessaire pour l'ajustement des prestations et la mise en oeuvre de dispositifs adaptés.

Niveau d'accessibilité des prestations proposées dans les locaux de l'EGOC : fiche informative du registre public d'accessibilité disponible sur le site de l'EGOC : Page « [Contact et Accessibilité](#) »

---

**Délais d'accès à la formation :**

Délais d'accès entre la demande et le début de la prestation : engagement d'une réponse dans les 15 jours ou conditionné aux délais de procédures de marché (1 mois pour les sessions INTER).

---

**Pour toutes informations administratives, pédagogiques, d'accompagnement aux personnes**

**ou d'une adaptation de la formation sur mesure,**

**vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43**